

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Vigilanza, guardiania e custodia presso la Città universitaria e le sedi esterne
Descrizione sintetica	Erogazione dei servizi di: - apertura e chiusura, presidio e controllo itinerante, accoglienza, orientamento e informazioni all'utenza all'interno degli edifici di Ateneo - monitoraggio aree interne e esterne ai fini della sicurezza, per controllare e prevenire situazioni (atti vandalici, furti, manifestazioni non autorizzate, ecc.) di potenziale pregiudizio al patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ateneo e all'incolumità delle persone; - segnalazione di guasti a strutture, impianti, arredi e, in generale, di eventuali esigenze manutentive rilevate nell'attività di controllo dell'edificio; - vigilanza fissa diurna e notturna, vigilanza ispettiva diurna e notturna tramite pattuglia mobile, televigilanza a distanza con pronto intervento, telesorveglianza con pronto intervento su allarme - gestione e manutenzione, ordinaria e straordinaria, degli impianti di sicurezza (sistemi di antintrusione, videosorveglianza, controllo accessi)
Utenza (è possibile selezionare più caselle)	<input checked="" type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input checked="" type="checkbox"/> docenti internazionali <input checked="" type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>
Area	Area Organizzazione e Sviluppo
Responsabile o referente	Capo Settore Gestione servizi e sistemi di sicurezza – Ufficio Security – Serena Manicuti



<i>(indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)</i>	
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	Indirizzo Edificio CU016 – Ortopedia, 2° piano, stanza n. 20 Indirizzo mail/PEC serena.manicuti@uniroma1.it Telefono 06 49912349 – 2885

Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Giorni e orari di ricevimento: lunedì, mercoledì, venerdì 10-12; martedì-venerdì 14-15:45
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input checked="" type="checkbox"/> altro (<i>front-office</i>)
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail Modulistica da utilizzare: modulo di reclamo o suggerimento (Servizio vigilanza, custodia e guardiania Sapienza Università di Roma (uniroma1.it))



Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-vigilanza-custodia-e-guardiania
--	---

STANDARD DI QUALITA'

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	9,5 h settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3



Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	7 giorni
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	24 h
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	No (per i servizi programmati non sono previste spese a carico dell'utenza)
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1

1 Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

2 Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

3 Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse

4 Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali



	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	1
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	7 giorni